

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES, DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E, EN  
CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011-  
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.**

**Presentado por: KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA, Asesora de Control Interno  
HRM ESE**

**Presentado a: Dra. ANA MARITZA DAVILA BARÓN en calidad de gerente**

**PERIODO: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024**

**HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E  
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ  
MUNICIPIO DE MONQUIRÁ  
21 de enero de 2025**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Hospital Regional de Moniquirá (Boyacá) E.S.E., durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por lo anterior, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno de gestión, presenta a la Dra. Ana Maritza Dávila Barón en calidad de Gerente del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E, el informe de PQRSDF del segundo semestre de la vigencia 2024; radicadas por medio de Ventanilla única, por los buzones ubicados en la Institución, por redes sociales, correo electrónico [contactenos@hrm.gov.co](mailto:contactenos@hrm.gov.co), así como por la página web institucional en la cual se dispone de un espacio (<https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>) donde se puede instaurar las peticiones y/o solicitudes; el cual está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea.

## MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 23: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*

Ley 1474 del 12 de julio de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Art. 76.

Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1755 de 2015 de junio 30 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Decreto Legislativo 491 de 2020: "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"; Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

Decreto 648 de 2017: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública

Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

## OBJETIVO

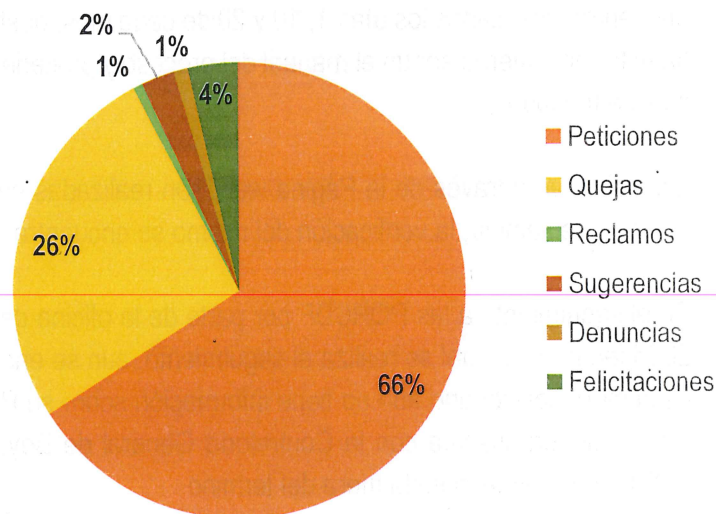
Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: "La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios", y así contribuir a la mejora de atención al usuario.

El presente informe se realizó con la información suministrada por la líder de experiencia al usuario y la encargada de la ventanilla única de radicación, esto en atención a que no se le puede hacer seguimiento por algún Software toda vez que para la fecha de revisión no todos los funcionarios dan respuesta por Almera, por lo cual no se puede realizar una verdadera trazabilidad y/o seguimiento.

En el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 en el Hospital Regional de Monquirá E.S.E., se recibieron un total de 591 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades

CANTIDAD	
Peticiones	390
Quejas	156
Reclamos	4
Sugerencias	14
Denuncias	6
Felicidades	21
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>

Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR



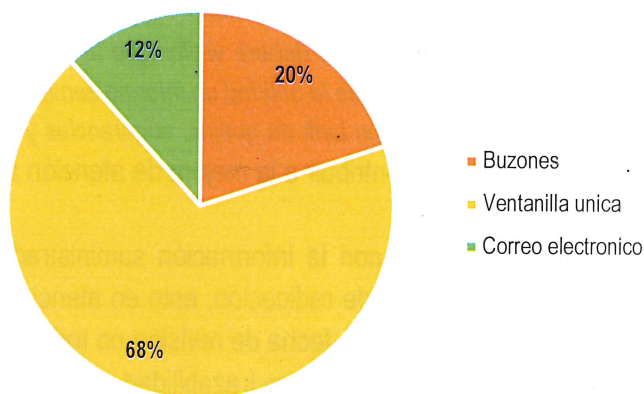
Como se puede evidenciar, de las PQRSDF recibidas para el segundo semestre de la vigencia 2024 la mayoría sin peticiones y quejas interpuestas por los usuarios por los diferentes canales de recepción, es importante señalar que las quejas corresponden al 26% por lo que es necesario que desde la oficina SIAU se realice seguimiento al plan de mejora establecido por las áreas a las que les fue interpuestas quejas por los usuarios.

## CANAL DE ATENCIÓN:

El Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. cuenta con diferentes canales de recepciones de PQRSDf, en aras de facilitarle al usuario tener contacto con la entidad, por lo cual el ciudadano puede instaurar su PQRSDf por medio de Correo electrónico, se cuenta con cinco (05) buzones físicos que se encuentran en las instalaciones de la ESE, página WEB, redes sociales y la ventanilla única de radicación, es así que se evidencia que la forma de recepción mas recurrente por el cliente externo es la ventanilla única de radicación.

CANAL DE ATENCIÓN	
Buzones	118
Ventanilla única	403
Correo electrónico	70
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>

Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR



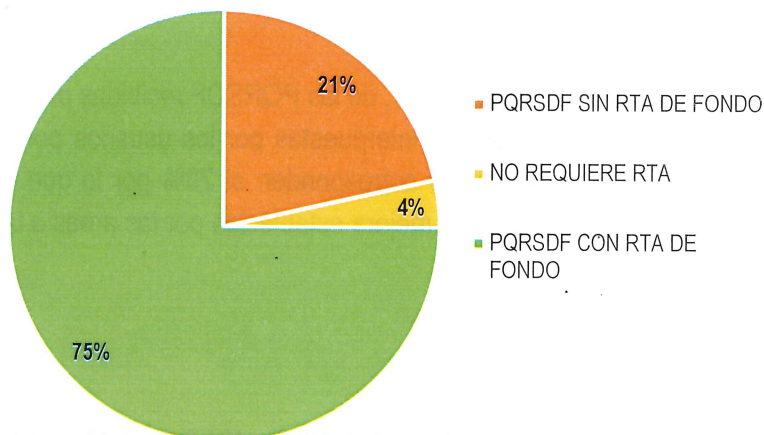
De los buzones físicos instalados al interior de la ESE cada uno cuenta con formatos físicos para diligenciamiento de las PQRSDf y la líder de experiencia al usuario, con acompañamiento del representante de usuarios y la asesora de control interno de gestión, realiza la apertura de estos en todos los servicios donde se encuentran instalados los días 1, 10 y 20 de cada mes, posterior a la apertura, la líder de experiencia al usuario da el trámite interno según el manual del proceso y procede a darse respuesta al usuario por parte del área a la cual se trasladó.

Las solicitudes a través de la Página web, son realizadas en el link <https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>, la verificación del mismo se encuentra a cargo de la líder de experiencia del usuario.

En el seguimiento a las PQRSDf por parte de la oficina de control interno se evidenció que a 21 de enero de 2025 fecha en la cual se realiza el seguimiento, aun se encuentran bastante PQRSDf sin respuesta de fondo, es decir el peticionario aún no tiene información sobre su PQRSDf es importante señalar que dicha acción de mejora queda suscrita con la Contraloría General de Boyacá, sin embargo, aún siguen sin responderse las PQRSDf o con respuesta fuera del termino

PQRSDf sin respuesta de fondo	127
no requiere respuesta	21
PQRSDf con respuesta de fondo	443

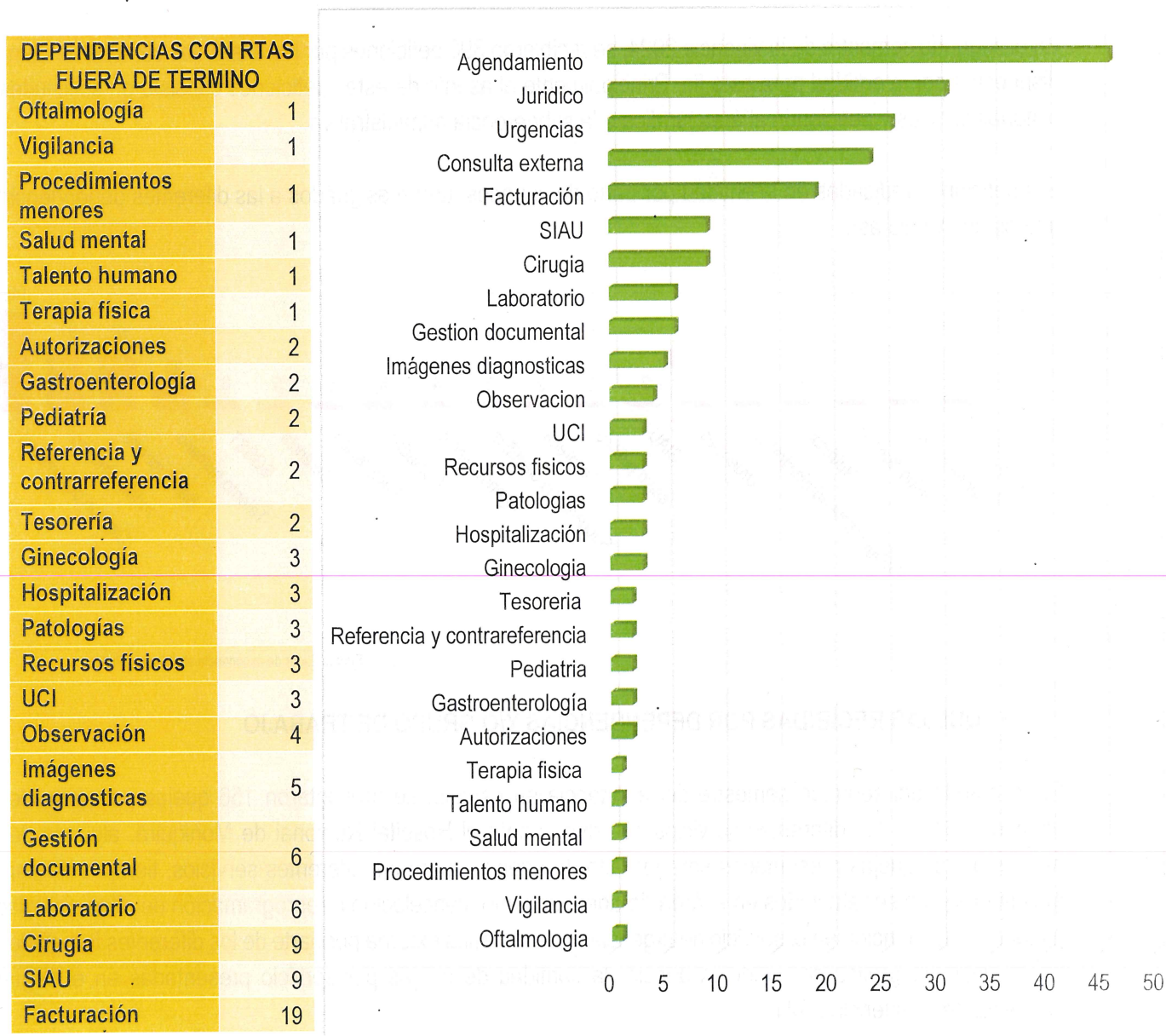
Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR



Del análisis realizado y como se evidencia en la gráfica, 127 PQRSDf se encuentran sin respuesta de fondo estos es el 21% de las PQRSDf instauradas por los ciudadanos siendo un porcentaje bastante elevado, por lo que se sugiere que se realice capacitación constante en Almera a los líderes de los diferentes procesos y que sea una obligación contractual dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones de los ciudadanos, de igual forma por el área de experiencia al usuario realizar un seguimiento constante

❖ **PQRSDf CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO**

Se evidencia que de las PQRSDf allegadas a la ESE durante el segundo semestre de la vigencia 2024, 216 de ellas se encuentran con respuesta de fondo, pero se dio respuesta fuera del término legalmente establecido, la dependencia que responde las peticiones fuera de termino normalmente es el área de agendamiento, seguido del área jurídica y el servicio de urgencias como se evidencia a continuación



Consulta externa	24
Urgencias	26
Jurídico	31
Agendamiento	46
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>

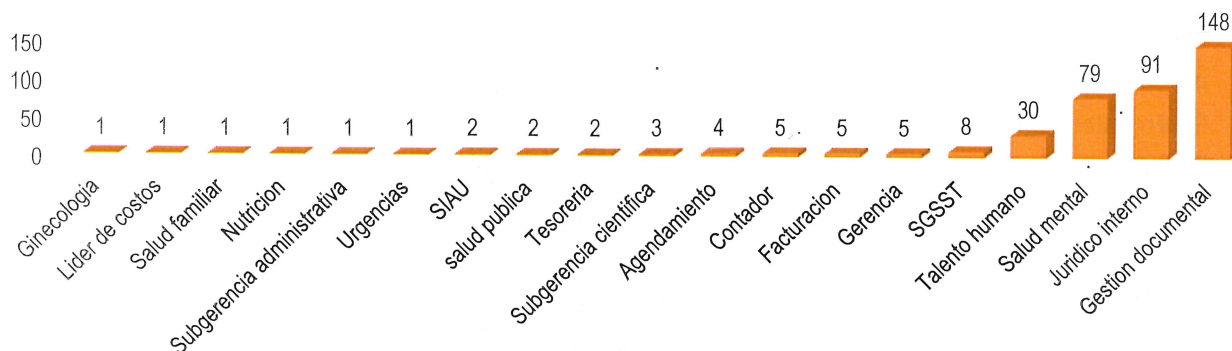
Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Teniendo en cuenta el resultado del seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2024, se hace necesario implementar un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta para el área agendamiento, jurídica y urgencias.

## ❖ PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO:

En el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 390 peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para este fin. Principalmente el asunto de estas peticiones consiste en solicitudes de historias clínicas y peticiones al área jurídica o la subgerencia administrativa

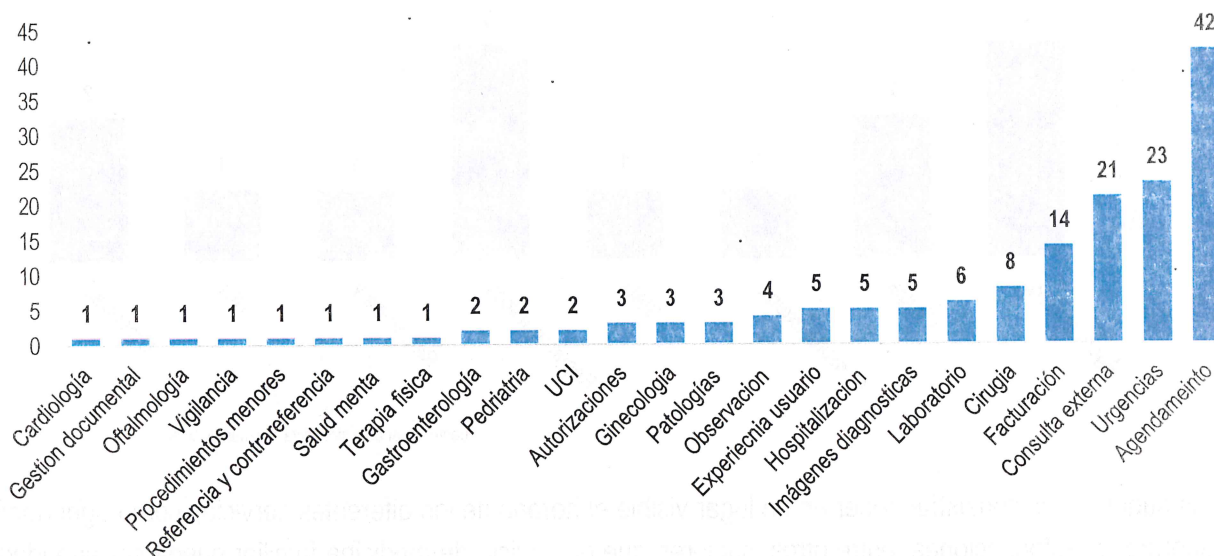
Las peticiones radicadas en la entidad por parte de usuarios fueron asignados a las diferentes dependencias o grupos de trabajo así:



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

## ❖ QUEJAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En lo corrido del segundo semestre de la vigencia en estudio, se presentaron 156 quejas por parte de los usuarios frente a los diferentes servicios con que cuenta el Hospital Regional de Moniquirá, algunos de los hechos de las quejas presentadas son por falta de agendas para los diferentes servicios, tiempos de espera muy largos para ser atendidos en el área de agendamiento, cancelación o reprogramación de citas sin aviso al usuario, mala atención en el servicio de urgencias y de consulta externa por parte de los diferentes trabajadores. En la siguiente grafica se puede evidenciar la cantidad de quejas por servicio presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2024.

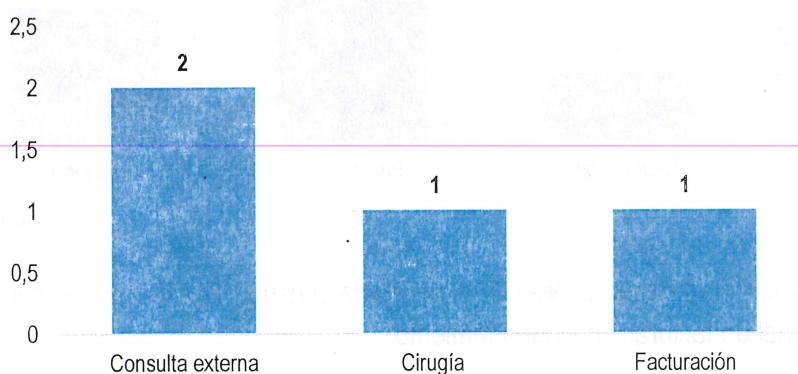


Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Se sugiere que se suscriba plan de mejoramiento para evitar que las quejas se reiteren por los mismos hechos.

❖ **RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE TRABAJO**

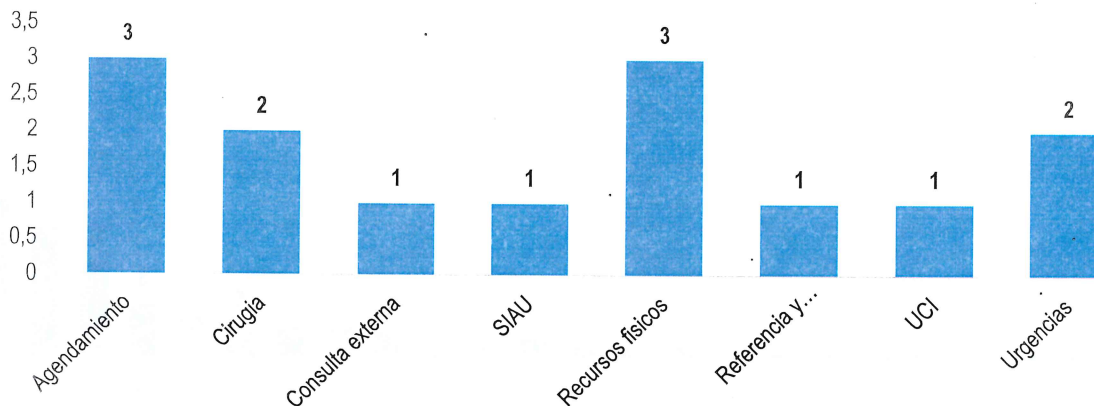
Según los informado por el área de experiencia al usuario, se tiene 4 reclamos recibidos en el segundo semestre de la vigencia 2024, los cuales consistían en mala atención en el área de cirugía, demora en la liquidación y entrega de paz y salvo para la salida y por incumplimiento en el horario asignado para las consultas medicas



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

❖ **SUGERENCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO**

En el segundo semestre de la vigencia 2024 se presentaron a la entidad 14 sugerencias, las cuales fueron radicadas en los buzones de PQRSDF que se encuentran en diferentes zonas del Hospital

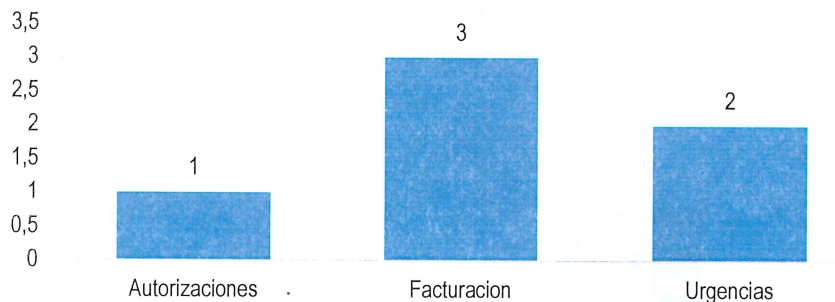


Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Las sugerencias consistían tener en un lugar visible el horario de los diferentes servicios como agendamiento, laboratorio, autorizaciones, entre otros, sugieren que el servicio de medicina familiar pueda ser agendado por WhatsApp y por página WEB, entre otras sugerencias

## ❖ DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En el semestre a analizar se encontraron seis (06) reclamos los cuales fueron radicados en los buzones de PQRSDF que se encuentran en diferentes zonas del Hospital, en la grafica se puede evidenciar a que áreas fueron dirigidas las denuncias



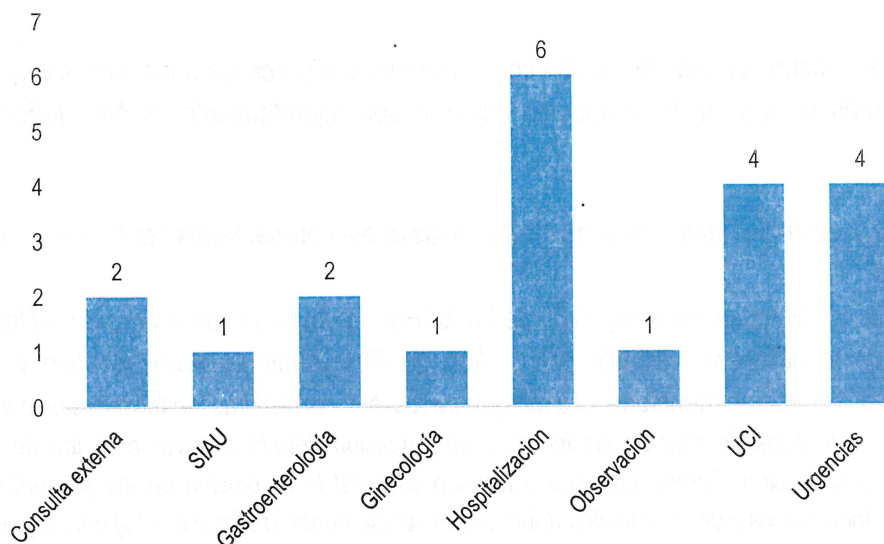
Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Según la información reportada por el área de experiencia al usuario las denuncias consisten en mala atención por parte del personal de facturación y agendamiento

## ❖ FELICITACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

Se recibieron 21 felicitaciones durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, se felicitaron a 8 servicios como se evidencia en el siguiente gráfico:





Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

El servicio que recibió más felicitaciones fue hospitalización por el buen servicio y trato recibido de los funcionarios.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se resalta que la líder de experiencia al usuario cumple con el procedimiento de apertura de los buzones PQRSDf, por lo cual se está dando apertura 3 veces al mes como indica el procedimiento, dicha actividad se encuentra documentada toda vez que en el archivo de la líder reposa las actas de apertura debidamente firmadas
- Se reitera la mejoría del tiempo de respuesta de las peticiones, toda vez que se evidenció que existen peticiones con **TRES MESES DE DEMORA** en la respuesta, por lo que se debe tener en cuenta los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, adicional a ello se evidenciaron peticiones y quejas a las cuales no se le ha dado respuesta al ciudadano.
- Es importante mencionar que, se tenía plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de Boyacá frente al seguimiento mensual que garantizara una gestión oportuna a las peticiones, acción que como se evidencia en el presente informe no se implementó en atención a que no se usa el sistema ALMERA por la mayoría de los intervinientes para hacer un seguimiento real de las PQRSDf y de igual forma la oficina SIAU no realizó seguimiento para una respuesta oportuna.
- Se sugiere que se realice capacitaciones frente a la respuesta oportuna por el sistema ALMERA
- Se sugiere que dentro de las obligaciones contractuales de los líderes de cada proceso se adicione la respuesta de las PQRSDf las cuales serán verificadas en el sistema ALMERA para el cumplimiento de la obligación

- Es importante suscribir un plan de acción con los servicios o procesos a los cuales llegan más peticiones y que tardan más tiempo en dar respuesta como lo son agendamiento, el área jurídica y el servicio de urgencias.
- Se sugiere que se implementen acciones frente a las quejas presentadas por los usuarios.
- Es de recordar lo contenido en la ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*, donde se menciona: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"*
- Se recuerda que el comité de ética debe reunirse de forma mensual tal y como lo indica el procedimiento y que las quejas reiteradas deben ser tratadas en el comité y de ser necesario se debe comenzar a realizar planes de mejoramiento con los funcionarios con quejas reiterativas o establecer un mecanismo adecuado para poder mejorar de forma continua en brindar un buen servicio a los usuarios.
- De igual forma se recomienda que se lleve de forma organizada las respuestas de las PQRSDf de tal forma que se tenga certeza de la respuesta dada al usuario externo frente a la petición o queja realizada.

El presente informe se consolidó con la información suministrada por la líder de experiencia al usuario y la persona encargada de la ventanilla única de radicación del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E

Agradezco su atención,

  
KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA

Asesora de Control Interno de Gestión  
Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.